MAZOWIECKIE CENTRUM POLITYKI SPOŁECZNEJ

Mazowsze. serce Polski

Sposoby radzenia sobie z agresją i trudnymi zachowaniami. Stres w pracy zawodowej.

29-30.11.2021 r.

MATERIAŁY SZKOLENIOWE

1. **Agresja i autoagresja – ujęcie definicyjne**

Agresję definiuje się najczęściej jako świadome, zamierzone działanie, które ma na celu wyrządzenie komuś szeroko rozumianej szkody fizycznej, psychicznej lub materialnej. Jej charakterystyczną cechą jest używanie przez kogoś siły fizycznej lub psychicznej wobec osoby o zbliżonych możliwościach, mającej zdolność skutecznej obrony.

Agresja (łac. aggresio – napaść) – w psychologii określenie zachowania ukierunkowanego i intencjonalnego na zewnątrz lub do wewnątrz, mającego na celu spowodowanie szkody fizycznej lub psychicznej. agresja instrumentalna – agresja służąca innemu celowi niż zranienie lub zadanie bólu[1].

2. **Formy i przejawy agresji i autoagresji**

Istnieje kilka form i rodzajów agresji, które często występują w różnych formach jako zamienne i wzajemnie na siebie oddziałujące:

- agresja werbalna – kierowanie przez osobę agresywną, w kierunku innej osoby lub osób, przezwisk, wyzwisk, przekleństw, gróźb, obraźliwych jednoznacznych gestów, oskarżanie, plotki, przedrzeźnianie, robienie min oraz krzyk,
- agresja fizyczna – naruszanie fizyczności innej osoby bądź osób poprzez: bicie, napaść, wymuszenia, razy zadawane rękami, pałkami, zranienia nożem, przypalanie papierosem, a także kradzieże z użyciem siły,
- agresja instrumentalna – za pomocą przeraźliwego krzyku, poszturchiwania, bicia, nękania, groźby, zdobywane są pieniądze, pożywienie, cenne przedmioty, rzeczy,
- agresja wroga - występuje u osobników bardzo zdegenerowanych, dla których agresja słowna i fizyczna jest sposobem bycia, zwracania na siebie uwagi, czy zdobywania pozycji w środowisku,
- agresja interpersonalna – nakierowana na drugiego człowieka a są to głównie przekleństwa, wyzwiska, groźby, wszelkiego rodzaju napaści, kradzieże, rozboje, okaleczenia innych osób a nawet zabójstwa,
- agresja z przemieszczeniem – kierowana obiekty zastępcze, czyny te nazywane są jako chuligańskie lub wandalizm,
- **autoagresja** - agresja skierowana na siebie, przede wszystkim z poczucia bezsilności, bezradności, czy z niedostrzegania sensu życia – to zwłaszcza samookaleczenia lub podejmowanie prób samobójczych, samobójstwa.

3. **Przyczyny i mechanizmy zachowań agresywnych i autoagresywnych**

Agresywne zachowania ludzi mogą przyjmować różne objawy a są one charakterystyczne dla młodzieży impulsywnej, nieopanowanej, rozchwianej emocjonalnie. Może się jednak zdarzyć, że zachowania agresywne wystąpią również u osób spokojnych, lękliwych oraz zamkniętych w sobie.

Najbardziej typowymi przejawami agresji są:

- agresja w stosunku do rzeczy lub osób postronnych, bardzo charakterystyczna dla jednostek niedostosowanych społecznie, impulsywnych i negatywnie ustosunkowanych do środowiska,
- agresja skierowana na własna osobę, gdzie jednostka ma poczucie winy i gotowa jest ponieść karę lub sama ją sobie wymierzyć,
- agresja impunitywna, polegająca na pozorowaniu przeciwstawnych reakcji, jednostka skarcona lub ukarana stwarza pozory, że jest jej to obojętne.

  Skutki zachowań agresywnych (ze względu na osobę, która tych zachowań doświadczyła) można podzielić na:

[1] https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=definicja+agresji

- fizyczne: siniaki i ślady po uderzeniach i oparzeniach, różnego rany, ubytki w uzębieniu i owłosieniu, trudności w poruszaniu się, lęk przed zdjęciem odzieży i dotykaniem,
- somatyczne: bóle głowy, wymioty, moczenie się,
- emocjonalne i psychologiczne: zaburzenia mowy (napięcia nerwowe), niska samoocena, obniżone poczucie własnej wartości, wzmożona czujność, płaczliwość, wycofanie, izolacja, zachowania destrukcyjne, smutek, depresja, natręctwa, tiki, wzrost agresywności i wrogości, bierność, wyuczona bezradność.
- społeczne skutki agresji: unikanie kontaktów, alienacja[2].

Autoagresja natomiast najczęściej przejawia się w postaci:

- połykania ostrych przedmiotów (szpilek, agrafek, części żyletek),
- samookaleczeń przeważnie w postaci niegroźnych zranień,
- sporadycznie „zamachu", targnięcia na własne życie.

4. Agresja jako reakcja na sytuację trudną

Agresja jest często, lecz nie zawsze, sposobem wyrażania złości. W szczególnych warunkach agresja może przeradzać się w przemoc. Zachowania agresywne zdarzają się wszystkim ludziom, ale najczęściej są jednorazowe lub incydentalne. Często osoba prezentująca zachowania agresywne i osoba, wobec której te zachowania są prezentowane zamieniają się rolą.

5. Podstawowe obszary zaburzeń zachowania

Jest kilka czynników, zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych, które mają wpływ na kształtowanie się postaw agresywnych w człowieku, a są to czynniki:

- natury biologicznej, które mają swoje źródło w genach i są ściśle związane z mechanizmami biologicznymi i z temperamentem – również leki, używki, które powodują interakcje zachodzące pod ich wpływem w organizmie człowieka,
- społeczne czyli środowiskowe, jako ciąg doświadczeń, jakich nabywa człowiek od początku swojego życia, zaobserwowanych, zasłyszanych, doświadczonych wśród najbliższych, w rodzinie, w grupie w której funkcjonuje, w szkole; to doświadczenia: emocjonalne, poznawcze, socjalizacyjne
- psychologiczne związane ściśle z psychiką rozwojową człowieka; najintensywniej rozwijają się i kształtuje w okresie wczesnego dzieciństwa.

6. Zasady postępowania w przypadku agresji

Osoba agresywna posiada charakterystyczne dla siebie cechy zachowania. Często osoby, które obserwują osobę przejawiającą zachowania agresywne czują strach i niepokój. Wiele zachowań w przypadku osób agresywnych jest nieprzewidywalnych.

Zachowania agresywne można zakwalifikować do zachowań nieprzewidywalnych, czyli takich których się nie spodziewamy. Nagły wybuch złości, atak na osobę czy niespodziewane np. krzyki kierowane w naszą stronę mogą być dla nas nie dość, ze zaskakujące to jeszcze mogą powodować w nas reakcje obronne. I tak możemy z osoby, wobec której przejawiane są zachowania agresywne przemienić się w osobę przejawiającą zachowania agresywne. Opanować się, nie bać się, reagować właściwie nie jest rzeczą łatwą.

Podstawą zachowania jest troska o bezpieczeństwo własne i nie narażanie się na stanie się „ofiarą" zachowania agresywnego.

Niektóre osoby o skłonnościach do zachowań agresywnych nie przypominają wyglądem jak przysłowiowy chuligan a jednak reakcje takiej osoby często są nieadekwatne do sytuacji. Kontakt z osobą o skłonnościach do zachowań agresywnych jest jak życie na tykającej bombie - nigdy nie wiadomo kiedy wybuchnie.

---

[2] M. Rzadkowska, *Zachowania samobójcze wśród dzieci i młodzieży – charakterystyka ryzyka i profilaktyka*, Studia Prawnicze. Rozprawy i Materiały 2016, nr 1 (18).

7. Podstawowe zasady kontaktu z agresywnym podopiecznym

Zachowania agresywne niosą ze sobą bagaż niebezpieczeństw szkodzących zarówno osobie, która tych zachowań doświadcza, jak i osobie, która te zachowania uskutecznia. Stąd potrzeba wygaszania tego typu zachowań a sposobów jest kilkanaście.

W wygaszaniu i tonowaniu zachowań agresywnych u innych osób pomocne może okazać się:

- budowanie wizerunku osoby opanowanej, stanowczej
- modelowanie pożądanych zachowań poprzez np. spokojny ton głosu i naturalne tempo wypowiadanych słów, zmniejszoną gestykulację
- słuchanie
- przytakiwanie
- użycie dowcipu
- stanowcze wydawanie poleceń
- „wentylowanie" - jeśli to możliwe to dać czas na wypowiedzenie się, odreagowanie,
- szczere okazanie zrozumienia
- zareagowanie nietypowo, przerwanie koła agresji
- odciąganie uwagi
- ukonkretnianie, chęć zrozumienia
- oddzielanie ludzi od problemów
- mówienie o faktach
- unikanie dyskusji, jeśli nie wnosi ona rozwiązania, zmiana tematu rozmowy, ukierunkowanie rozmowy
- sformalizowanie kontaktu poprzez skierowanie rozmowy tylko na realizację zadania np. „proszę okazać dokument tożsamości", unikać rozmowy o emocjach
- zastosowanie techniki „zdartej płyty", która umożliwia obronę przed destrukcyjnymi emocjami i ułatwia obronę własnych interesów (to bardzo skuteczny sposób obrony przed manipulacją i wywieraniem presji),
- obserwowanie rozwoju sytuacji,
- personifikowanie osób anonimowych,
- nie reagowanie na prowokacyjne zachowanie.

Ważnym elementem skutecznych działań obniżających emocje, a tym samym wygaszanie agresywnych zachowań jest umiejętność identyfikowania i radzenia sobie z silnymi emocjami, zarówno swoimi, jak i drugiej osoby. Silne emocje mogą powodować:

- nie kontrolowanie własnych reakcji i zachowań,
- nie dostrzeganie istotnych dla sytuacji faktów,
- fałszywe interpretowanie faktów, które zostały dostrzeżone,
- zapomnienie o możliwości wykorzystania efektywnych sposobów działania.

<u>Im silniejsze są emocje, tym trudniej o racjonalne myślenie!</u>

8. Opieka nad agresywnym podopiecznym

Istotne jest, w kontakcie z osobą zachowującą się agresywnie, zdawanie sobie sprawy z tego, że to nie fakty powodują nasze zdenerwowanie, ale to, co o tych faktach myślimy. Emocjonalna interpretacja faktów powoduje silne, często negatywne emocje. Ujawnione przez nas samych silne emocje (złość, agresja, strach) sprzyjają wzrostowi napięcia u osoby, z którą jesteśmy w interakcji. Wzrasta wówczas prawdopodobieństwo eskalacji emocji, agresji, a nawet bezpośredniego ataku na nas.

Każdy człowiek ma swój styl reagowania na sytuacje trudne. W sytuacji interwencji mogą dojść do głosu własne doświadczenia (aktualnie przeżywane trudności osobiste, niekonstruktywne sposoby rozwiązywania konfliktów, itp.), a to z kolei może prowadzić do porzucenia roli profesjonalnej na rzecz innych, nieprofesjonalnych zachowań.

W sytuacji doświadczania silnych emocji, nasza zdolność racjonalnej oceny sytuacji ulega pogorszeniu. Emocje często biorą górę nad zdrowym rozsądkiem. Zdarza nam się zrobić coś, czego potem żałujemy, ponosimy konsekwencje takiego stylu działania: konsekwencje służbowe, finansowe, (np. zasadne skargi od obywateli), zła opinia wśród przełożonych.

WAŻNE! Kontroluj siebie i sytuację, m.in. poprzez zwrócenie szczególnej uwagi na komunikaty werbalne i niewerbalne przekazywane w sposób nieświadomy innym.

Mając świadomość własnego ciała, mimiki, tonu i natężenia głosu, ustawienia siebie wobec osoby w przestrzeni, słów, które używamy - możemy wpływać na drugą osobę.

Nawet ludzie, którym chcę pomóc, mogą postrzegać mnie, jako osobę zagrażającą, kontrolującą i uosabiającą nieprzyjazny system.

- podmiotowość w pracy opiekuńczej

Podmiotowość - to pojęcie, które powstało w terminologii psychologicznej jako przeciwieństwo „przedmiotowości". Podmiotowość podkreśla fakt, „…że człowiek jest zawsze i stale podmiotem własnej sytuacji, tworzy ją, bez niego ona nie istnieje".

Podmiot to osoba, która dysponuje wolną wolą, postrzega rzeczywistość w określony, niepowtarzalny sposób i nadaje jej znaczenie. W przeciwieństwie do aktywności przedmiotu, aktywność podmiotu nie musi być uruchamiana przez czynniki zewnętrzne.

Człowiek jest istotą ludzką i nie może być traktowany jak przedmiot, ponieważ będąc człowiekiem musi być, bezwarunkowo, traktowany podmiotowo. Podmiotowość jest atrybutem człowieczeństwa i należna jest człowiekowi do końca jego życia.

Nieodzowną cechą podmiotowego traktowania człowieka jest poszanowanie jego granic. Poszanować granice człowieka to traktować człowieka „po ludzku". Szanować jego prawa, godność i prawo do dokonywania wyborów, wesprzeć w poznaniu i zrozumieniu siebie.

9. Jak reagować na agresję słowną

„Jest wiele taktyk, które mogą okazać się pomocne. Na agresję odruchowo reagujemy różnie – strachem, złością lub całkowitym paraliżem. Dlatego warto dobrać taktykę, z którą będziemy czuć się najbardziej komfortowo.

Jeżeli czujemy się na siłach, możemy wprost przeciwstawić się agresywnemu klientowi, współpracownikowi czy partnerowi. Powiedzmy wprost, że czujemy się obrażeni i oczekujemy, że się uspokoi. Możemy też zażądać przeprosin.

Skutecznym sposobem reagowania na agresję słowną może być również jasne wskazanie na nasze zaskoczenie atakiem. Możemy wyrazić zdziwienie, że druga osoba tak się zachowuje. Niech dowie się, że jej agresja jest widoczna i negatywnie odbierana. Zaproponujmy, by rozmowa wróciła na właściwe tory. Powiedzmy, że oczekujemy rzeczowej konwersacji i jasnych argumentów, a nie niepotrzebnych emocji.

Zneutralizowanie ataku

Gdybyśmy porównali starcie słowne do walki na miecze, mogliśmy powiedzieć, że poprzednie rozwiązanie było sytuacją, w której ktoś nas atakuje, a my blokujemy jego ostrze za pomocą tarczy. Tym czasem istnieje też szansa na to, by wybić agresora z rytmu i sprawić, że miecz wypadnie mu z ręki. W jaki sposób?

Dobrą odpowiedzią na to, jak reagować na agresję w taki sposób, są… komplementy. Ktoś atakuje nas w wyrafinowany sposób? Odpowiedzmy, że podziwiamy jego zdolności intelektualne. A może druga strona drze się starając pokazać dominację? W takim razie doceńmy jego/jej temperament.

Ignorowanie agresji

Nie na każdą agresję trzeba odpowiadać. Czasem lepiej złożyć broń i poczekać. Jeżeli tylko jesteśmy w stanie zachować spokój i skupić się dalej na wykonywanych czynnościach, możemy puścić atak mimo uszu i po prostu dalej robić swoje, jakby nigdy nic. Oczywiście warto skorzystać z tej taktyki, jeżeli nie sprawi ona, że poczujemy się upokorzeni. Być może inne osoby w otoczeniu uznają, że nie wiemy, jak reagować na agresję i że

przestraszyliśmy się ataku. Aby uniknąć takiej sytuacji, można zbyć agresora także krótkim stwierdzeniem typu „o nie, ale pech", „no widzisz, jaka szkoda" itp."[3].

10. Jak reagować na agresję fizyczną

„Ponieważ zachowania agresywne mogą przejawiać się na różne sposoby, a ich podłożem mogą być różne pobudki, trudno podać jedno właściwe rozwiązanie. (…) Szczególnie polecam zastosowanie go w stosunku do osób słabszych, w jakiś sposób zależnych od nas. Możemy tu zaliczyć dzieci i nastolatków oraz podopiecznych i podwładnych.

Mając na uwadze wszystko to, o czym wcześniej napisałam, zarówno ochronę siebie, a także świadomość cierpienia osoby, przejawiającej agresywne zachowania proponuję następujący schemat postępowania.

- Zareaguj od razu, jak tylko zauważysz pierwsze przejawy i oznaki złości, zanim gniew przerodzi się w agresję. Spróbuj okazać zrozumienie i dopytać się o powody takiego zachowania. Jeśli domyślasz się przyczyn od razu nawiąż do nich, upewniając się czy o nie chodzi.
- Jeżeli gniew lub agresja jest wymierzona w Ciebie zatroszcz się w pierwszej kolejności o siebie i własne granice. Powiedź osobie, która przejawia wobec Ciebie złość/agresję, w jaki sposób to na Ciebie wpływa i zakomunikuj, żeby zaprzestała takiego zachowania.
- Okaż zrozumienie i empatię agresywnej osobie. Pokaż, że może liczyć na Ciebie i Twoje wsparcie, pod warunkiem, że przestanie Cię ranić i zmieni swoje zachowanie.
- Zaproponuj w jaki sposób może w przyszłości się zachować w podobnej sytuacji.
- Jeżeli pomimo Twoich starań agresywna osoba wciąż kontynuuje swoje zachowanie zakończ rozmowę/interakcję z ta osobą. Powiedź o konsekwencjach takiego zachowania. Warto skorzystać z pomocy osób, które na co dzień zajmują się problemem agresji i przemocy"[4].

11. Stosowanie przymusu bezpośredniego

Przymus bezpośredni jest działaniem podejmowanym przez osoby do tego upoważnione w stosunku do osoby z zaburzeniami psychicznymi wbrew jej woli. Wyróżniamy cztery formy przymusu bezpośredniego:

- przytrzymanie – doraźne, krótkotrwałe unieruchomienie osoby z użyciem siły fizycznej
- przymusowe zastosowanie leków – doraźne lub przewidziane w planie postępowania leczniczego wprowadzenie leków do organizmu osoby – bez jej zgody
- unieruchomienie – obezwładnienie osoby z użyciem pasów, uchwytów, prześcieradeł lub kaftana bezpieczeństwa
- izolację – umieszczenie osoby, pojedynczo, w zamkniętym i odpowiednio przystosowanym pomieszczeniu.

Zgodnie z art. 18 Ustawy o ochronie zdrowia psychicznego, przymus bezpośredni można zastosować wobec osoby z zaburzeniami psychicznymi czy chorej psychicznie, wtedy kiedy pacjent dopuszcza się zamachu na zdrowie swoje lub innej osoby, działa przeciw bezpieczeństwu powszechnemu, kiedy w sposób gwałtowny niszczy lub uszkadza przedmioty znajdujące się w jego otoczeniu, lub poważnie zakłóca lub uniemożliwia funkcjonowanie szpitala psychiatrycznego.

Przymus bezpośredni można także stosować, aby zapobiec samowolnemu opuszczeniu szpitala psychiatrycznego przez pacjenta przebywającego w nim bez zgody.

Decyzja ta należy do lekarza, który określa rodzaj zastosowanego środka przymusu oraz osobiście nadzoruje jego wykonanie. W wyjątkowych sytuacjach decyzję taką może podjąć również pielęgniarka.

---

[3] http://www.flashbook.pl/jak-reagowac-na-agresje-slowna/

[4] https://ewelinabrzostowska.com/jak-reagowac-kiedy-dotyka-cie-agresja-ze-strony-innych/

Przed zastosowaniem przymusu bezpośredniego uprzedza się o tym osobę, wobec której środek ten ma być podjęty. Przy wyborze środka przymusu należy wybierać środek możliwie dla tej osoby najmniej uciążliwy, a przy stosowaniu przymusu należy zachować szczególną ostrożność i dbałość o dobro tej osoby. Jednocześnie tej osobie należy odebrać przedmioty, które mogą być niebezpieczne dla życia lub zdrowia jej albo innych osób, są to np.: przedmioty ostre, okulary, protezy zębowe, pas, szelki, sznurowadła i źródło ognia.

Przymus bezpośredni jest stosowany początkowo na 4 godziny, a następnie może być przedłużany na kolejne okresy 6-godzinne i powinien trwać tylko do czasu ustania przyczyn jego zastosowania[5].

12. Zasady postępowania mogące zapobiec atakom agresji i autoagresji:

- zasada akceptowania klienta
- zasada powstrzymywania się od ocen
- zasada działania na rzecz celowego wyrażania swych uczuć i odczuć
- zasada zachowania poufności i prywatności
- zasada potwierdzania prawa klienta do samostanowienia
- zasada afirmacji indywidualności
- zasada zachowania obiektywizmu
- zasada kontrolowania swojego zaangażowania emocjonalnego.

13. Czym jest stres? – definicja

Stres jest nieodłącznym elementem życia i doświadcza każdego człowieka. Nikt nie jest na niego w pełni uodporniony.

Stres wyzwala się, gdy umysł i ciało reagują na jakąś realną lub wyobrażoną sytuację.

Czynniki powodujące stres nazywamy stresorami.

Czasami stres jest czymś korzystnym, a nawet pożądanym. Często jednak, zwłaszcza wtedy, gdy utrzymuje się przez długi czas, może wyczerpać organizm, doprowadzając do jego niewłaściwego funkcjonowania lub choroby. Stresu nie da się zupełnie wyeliminować z naszego życia.

- stres negatywny – powoduje bezradność, frustrację, rozczarowanie - ma niekorzystny wpływ na zdrowie.
- Stres pozytywny (eustres) – przynosi poczucie osiągnięcia czegoś, satysfakcji, spełnienia, sensu - sprawia, że osoba czuje się zdrowa i zrównoważona.

14. Natura i oddziaływanie stresu

Biochemiczną reakcję na zagrożenie zawdzięczamy naszym przodkom. W czasach walki o byt, spotykając się z niebezpieczeństwem organizm musiał szybko zmobilizować się, by walczyć bądź też uciekać. Dlatego tę serię biochemicznych zmian organizmu nazywamy reakcją walki lub ucieczki.

Kiedy znajdujemy się w sytuacji, którą interpretujemy jako przekraczającą nasze możliwości, układ nerwowy wysyła informację o potrzebie uruchomienia reakcji stresowej do gruczołów wydzielania wewnętrznego. Współczulny układ nerwowy wydziela adrenalinę i noradrenalinę, które podnoszą aktywność organizmu, mobilizują do działania. Stąd podwyższone tętno, rozszerzone źrenice, odpływ krwi do mięśni itd. Jeśli sytuacja stresująca trwa dłużej, oś podwzgórze – przysadka - nadnercza zaczyna uwalniać kortyzol – hormon stresu[6].

15. Stres związany z pracą i organizacją

Stres związany z pracą może skutkować wypaleniem zawodowym.

Wypalenie zawodowe najczęściej opisuje się jako stan wyczerpania cielesnego, duchowego lub uczuciowego. Trudno jest określić dokładny początek tego procesu. Najczęściej sugeruje się, iż proces ten zaczyna się bardzo

[55] https://www.gov.pl/web/rpp/przymus-bezposredni--aspekty-formalne

[6] Padesky Ch. A., Greenberger D., *Umysł ponad nastrojem*.

powoli i niezauważalnie, a ujawnia się nagle i z dużą siłą. Objawy mają ogromny wpływ na życie zawodowe, czas wolny od pracy, relacje ze znajomymi, związki partnerskie i funkcjonowanie jednostki w rodzinie.
Często towarzyszy im awersja i myśli oraz zachowania ucieczkowe.

Wypalenie jest rezultatem długotrwałego lub powtarzającego się obciążenia w wyniku długoletniej intensywnej pracy dla innych ludzi [...]. Wypalenie jest bolesnym uświadomieniem sobie [przez osoby pomagające], że nie są w stanie już więcej pomóc tym ludziom, że nie mogą dać im więcej i całkowicie zużyły swoje siły...[7]".

16. Zasoby odporności na stres:

- behawioralne - zdrowy i aktywny tryb życia, uczestnictwo w regularnych zajęciach typu fitness, wyraźny rozdział pomiędzy pracą a czasem wolnym, wypracowane sposoby radzenia sobie ze stresem
- fizyczne - dobry stan zdrowia, przebyte urazy fizyczne (negatywne), przebyte epizody obniżonego nastroju (zaburzenia afektywne) (negatywne), długotrwałe farmakoterapie (negatywne), niepełnosprawność fizyczna (negatywne), zaburzenia bólu przewlekłego (negatywne), zaburzenia odporności (negatywne), ergonomia i organizacja pracy
- społeczne - posiadanie indywidualnej sieci wsparcia, dostęp do specjalistów, zasoby materialne, świadomość społeczna w obszarze problemu stresu i wypalenia zawodowego, poziom wykształcenia, prestiż zawodowy
- psychologiczne - świadomość o dostępności strategii radzenia sobie ze stresem, poziom wglądu w siebie, świadomość własnego ciała, poziom motywacji do zmiany (pracy).

17. Relaksacja, jako jeden ze sposobów odreagowania stresu

Stan relaksacji (odprężenia) oznacza zmniejszenie napięcia mięśni i ogólnej mobilizacji organizmu oraz wewnętrzny spokój. Słowo relaks (ang. relaxation) używane jest najczęściej do określenia stanów lub czynności, w których dominuje odpoczynek, odprężenie, spowolnienie psychofizyczne. Relaks oznacza również zmniejszenie, surowości, ceremonialności, sprężystości.
Zastosowanie technik relaksacji proponuje się najczęściej w następujących stanach i sytuacjach klinicznych:

- stany wzmożonego napięcia emocjonalnego, szczególnie nasilony lęk
- stany pobudzenia psychoruchowego[8].

18. Medytacja jak strategia radzenia sobie ze stresem

Medytacja:

- praktyki mające na celu samodoskonalenie, stosowane zwłaszcza w jodze oraz w religiach i duchowości Wschodu (buddyzm, taoizm, konfucjanizm, hinduizm, dżinizm), a ostatnio także przez niektóre szkoły psychoterapeutyczne
- jest jedną z metod relaksacji:
  - daje okres spokoju i czas, w którym możemy dać ciału odpocząć i oczyścić umysł ze stresujących myśl
  - polega na koncentrowaniu się na jednej rzeczy przez dłuższy okres czasu, zwykle 10-60 minut
  - obiektem koncentracji może być oddychanie, konkretny obiekt, dźwięk lub wyobrażona scena
  - esencją medytacji jest uciszyć myśli przez skupienie się na jednej rzeczy
  - najlepiej gdy organizm jest rozluźniony
  - ciało powinno być w pozycji, w której możemy przebywać wygodnie przez dłuższy okres czasu (20-30 minut);
  - jeśli jesteśmy wystarczająco giętcy: pozycja lotosu może być odpowiednia[9].

19. Równowaga pomiędzy życiem a pracą „Work-Life Balance"

---

[7] E. Aronson, *Człowiek istota społeczna*, 1985.
[8] https://www.mp.pl/pacjent/rehabilitacja/relaks/130230,relaksacja
[9] http://szybkanauka.net/kontrola-stresu-7

Work – life balance to stan, w którym nasze życie zawodowe i prywatne tworzą spójną całość, służą naszym celom i oczekiwaniom oraz są zgodne z naszymi zasadami i wartościami.

Główną ideą WLB jest odnalezienie równowagi między pracą i karierą zawodową, życiem rodzinnym oraz towarzyskim, rozrywką[10].

20. Jak zmierzyć się z presją ciągłego samodoskonalenia i szanować własne ograniczenia:

- asertywność czyli sztuka mówienia NIE, odmawiania:

- umiejętność, dzięki której ludzie otwarcie wyrażają swoje myśli, preferencje, uczucia, przekonania, poglądy, wartości, bez odczuwania wewnętrznego dyskomfortu i nie lekceważąc rozmówców;
- w sytuacjach konfliktowych, umiejętności asertywne pozwalają osiągnąć kompromis, bez poświęcania własnej godności i rezygnacji z uznanych wartości
- ludzie asertywni potrafią powiedzieć „nie", bez wyrzutów sumienia, złości czy lęku
- być asertywnym – domagać się swoich lub czyichś praw lub występować w ich obronie, nie ograniczając przy tym praw kogoś innego

- rozpoznawanie własnych emocji i emocji innych czyli o inteligencji emocjonalnej

- inteligencja emocjonalna to kompetencje osobiste człowieka w rozumieniu zdolności, rozpoznawania stanów emocjonalnych własnych oraz innych osób, jak też zdolności używania własnych emocji i radzenia sobie ze stanami emocjonalnymi innych osób

- **im silniejsze są emocje, tym trudniej o racjonalne myślenie:**
  - istotne jest zdawanie sobie sprawy z tego, że to nie fakty powodują nasze zdenerwowanie, ale to, co o tych faktach myślimy
  - emocjonalna interpretacja faktów powoduje silne, często negatywne emocje ujawnione przez nas samych silne emocje (złość, agresja, strach) sprzyjają wzrostowi napięcia u osoby, z którą jesteśmy w interakcji
  - wzrasta wówczas prawdopodobieństwo eskalacji emocji, agresji, a nawet bezpośredniego ataku na nas
  - każdy człowiek ma swój styl reagowania na sytuacje trudne
  - w sytuacji interwencji mogą dojść do głosu własne doświadczenia (aktualnie przeżywane trudności osobiste, niekonstruktywne sposoby rozwiązywania konfliktów, itp.), a to z kolei może prowadzić do porzucenia roli profesjonalnej na rzecz innych, nieprofesjonalnych zachowań
  - w sytuacji doświadczania silnych emocji, nasza zdolność racjonalnej oceny sytuacji ulega pogorszeniu
  - emocje często biorą górę nad zdrowym rozsądkiem
  - zdarza nam się zrobić coś, czego potem żałujemy, ponosimy konsekwencje takiego stylu działania: konsekwencje służbowe, finansowe, (np. zasadne skargi od obywateli), zła opinia wśród przełożonych**.**

Ponadto dobrze jest unikać myślenia sprzyjającego wypaleniu zawodowemu:

- „moja praca jest moim życiem"
- „muszę być wszystkowiedzący i nieomylny"
- „sprawy muszą się toczyć tak, jak ja chcę"
- „muszę być całkowicie kompetentny, świetnie się na wszystkim znać i być w stanie pomóc każdemu"
- „aby wykonywać swoją pracę i utrzymać wysoki poziom poczucia własnej wartości, muszę być lubiany i akceptowany przez wszystkich, z którymi pracuję
- „inni ludzie są uparci i trudni we współpracy, nie rozumieją prawdziwej wartości mojej pracy; powinni być bardziej wspierający"
- „każda negatywna informacja zwrotna oznacza, w tym co robię, jest coś nie w porządku".

[10] https://interviewme.pl/blog/work-life-balance

1. **Profilaktyka antystresowa**

   Ponieważ przewlekły stres prowadzi do zaburzeń w sferze psychicznej i fizycznej człowieka lepiej jest zapobiegać stresowi aniżeli odczuwać jego skutki.

Rysunek 1. Do czego prowadzi przewlekły stres -
za: https://motywatordietetyczny.pl/2019/05/przewlekly-stres-skutki-uboczne-fizyczne-i-psychiczne/

Praktyczne rady:

- Oddychaj głęboko. Pozwala to sprawnie wentylować płuca, co korzystnie wpłynie na krążenie krwi i twoje samopoczucie.
- Odżywiaj się zdrowo, jedz dużo owoców i warzyw, pij dużo wody i zmień dietę na bardziej zbilansowaną. Takie postępowanie nie tylko pozwoli ci uporać się ze stresem, lecz poprawi twoje ogólne samopoczucie. Często stres powoduje, że sięgamy po słodycze, które dostarczają nam dużo energii. Jest to jedynie doraźny sposób walki ze stresem. Gdy poziom cukru we krwi spadnie, zaczynamy odczuwać zmęczenie, czujemy się podirytowani i mamy problemy z koncentracją. Uzupełniaj swoją dietę o potrzebne minerały, np. magnez, który reguluje pracę układu nerwowego.
- Unikaj napojów z dużą ilością kofeiny oraz ogranicz spożycie alkoholu, gdyż mogą one powodować rozdrażnienie i ogólny niepokój. Staraj się pić dwa do trzech litrów płynów dziennie, najlepiej wody niegazowanej.
- Ćwicz regularnie. Podczas aktywności fizycznej uwalniana jest serotonina, zwana hormonem szczęścia, która powoduje, że czujemy się lepiej. Sport poprawia krążenie krwi i zapobiega powstawaniu udaru mózgu oraz zawału serca. Pozwala pozbyć się frustracji i gniewu. Możesz jeździć na rowerze, pływać, grać w tenisa. To, jaką formę aktywności wybierzesz, zależy tylko od ciebie.
- Wysypiaj się. Kiedy przeżywasz silny stres, rytm snu jest zakłócony. Miewamy wtedy bezsenne noce oraz koszmary senne. Staraj się przed snem nie myśleć o kłopotach, lecz o miłych rzeczach, a sen powinien przyjść sam.
- Rzuć palenie. Wbrew powszechnemu przekonaniu, palenie nie pomoże w walce ze stresem. W rzeczywistości źle wpływa na nasze zdrowie i powoduje wiele chorób. Rzucenie palenia nie jest łatwe i w krótkim czasie może spowodować, że będziesz czuł się bardziej zestresowany lub zirytowany. Jednakże drażliwość to oznaka, że twoje ciało „walczy" ze spadkiem nikotyny w organizmie.
- Relaksuj się. Niektórzy ludzie, zamykając oczy, wyobrażają sobie spokojne miejsce, takie jak bezludna wyspa, jezioro, morze, las. Wizualizacje pomagają im się zrelaksować. Wyciszenie umysłu pozwala na odstresowanie zmęczonego ciała. Pomocne będą też zabiegi upiększające, np. pobyt w SPA[11].

[11] https://portal.abczdrowie.pl/zapobieganie-stresowi